

Risoluzione dei problemi di Webex Edge per dispositivi e connettori di dispositivo

Sommario

[Introduzione](#)

[Prerequisiti](#)

[Requisiti](#)

[Componenti usati](#)

[Premesse](#)

[Problemi di accesso su Device Connector](#)

[Impossibile accedere all'account Webex](#)

[Impossibile accedere a CUCM](#)

[Il dispositivo non viene visualizzato nell'elenco dei dispositivi da collegare](#)

[Dispositivi bloccati in stato collegamento in sospeso](#)

[Informazioni correlate](#)

Introduzione

Questo documento descrive i problemi più comuni e i suggerimenti per la risoluzione dei problemi per il processo di collegamento di Webex Edge for Devices e Device Connector.

Prerequisiti

Requisiti

Cisco raccomanda la conoscenza dei seguenti argomenti:

- Webex Edge per dispositivi
- Software RoomOS
- Dispositivi Di Telepresenza
- Implementazioni Collaboration

Componenti usati

Le informazioni fornite in questo documento si basano sulle seguenti versioni software e hardware:

- Webex Device Connector versione 1.1.384
- Telepresence Endpoints versione RoomOS 11.5.2.4

Le informazioni discusse in questo documento fanno riferimento a dispositivi usati in uno specifico ambiente di emulazione. Su tutti i dispositivi menzionati nel documento la configurazione è stata

ripristinata ai valori predefiniti. Se la rete è operativa, valutare attentamente eventuali conseguenze derivanti dall'uso dei comandi.

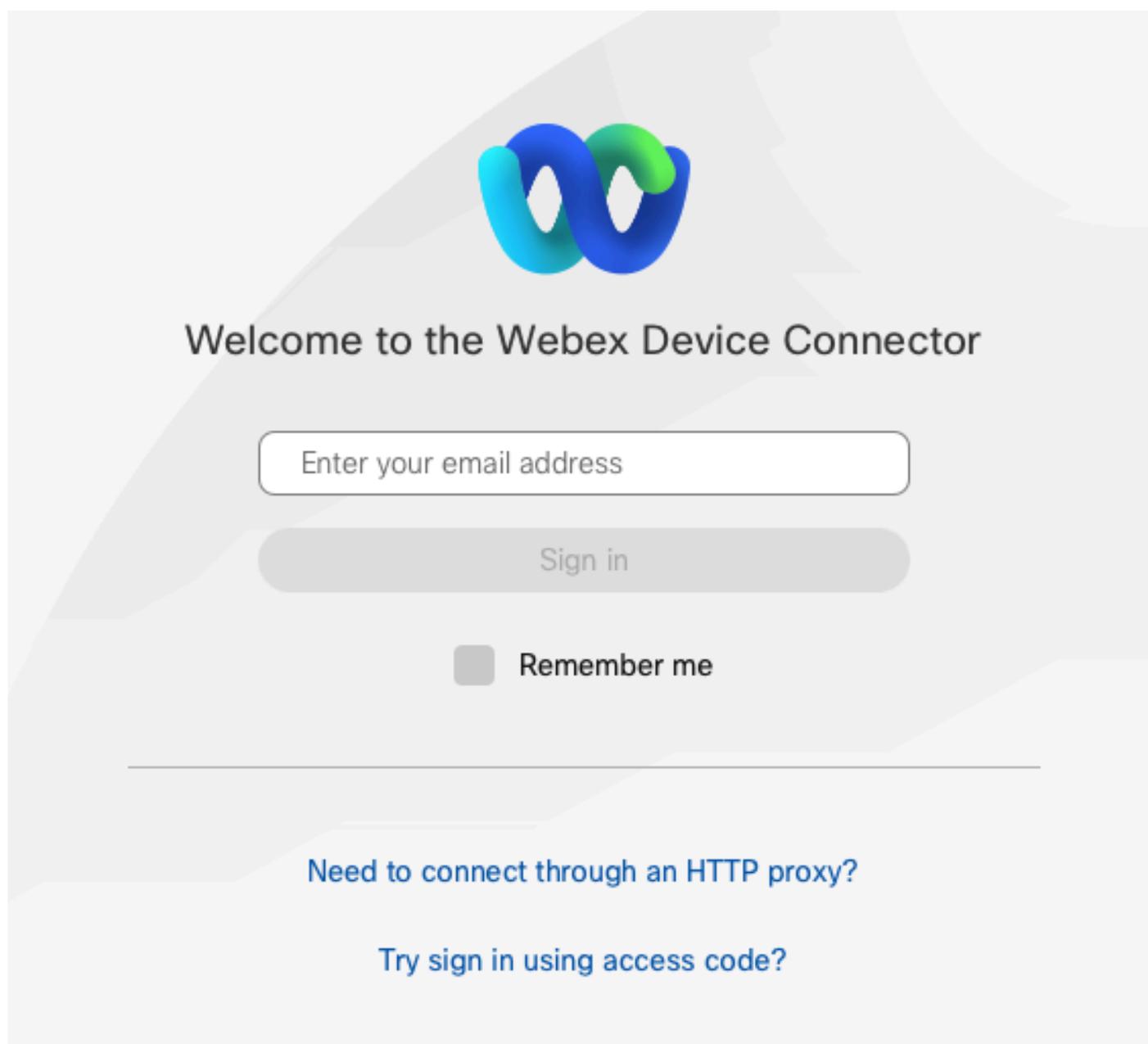
Premesse

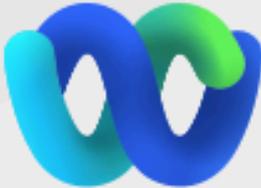
Webex Edge for Devices consente agli endpoint registrati in locale di collegarsi a Control Hub e accedere ad alcune funzionalità cloud che altrimenti non sarebbero disponibili.

Webex Device Connector è uno strumento utilizzato per questo processo di collegamento che si installa in un computer e si connette sia a Webex Account Control Hub che al server Cisco Unified Call Manager (CUCM) locale.

Problemi di accesso su Device Connector

Impossibile accedere all'account Webex





Welcome to the Webex Device Connector

Enter your email address

Sign in

Remember me

[Need to connect through an HTTP proxy?](#)

[Try sign in using access code?](#)

- Accedere all'hub di controllo in un browser nello stesso computer in cui è installato il connettore di dispositivo per verificare che sia possibile raggiungere i servizi cloud e che le credenziali siano corrette.
- Verificare che l'account utilizzato sia contrassegnato come account amministratore in Control Hub.
- Esaminare lo stato corrente dei servizi cloud e cercare eventuali interruzioni. Per verificare lo stato, fare clic qui: [Stato servizi online Webex](#).
- Per verificare che la versione di Device Connector in uso sia la più recente, consultare la versione più recente e le note sulla versione: [Note sulla versione di Webex Device Connector](#).

Impossibile accedere a CUCM



Connect to Cisco Unified Communications Manager

Host *

Username (Standard AXL API Access) *

Password *

Connect

- Aprire l'interfaccia Web di CUCM sullo stesso computer in cui è attualmente installato il connettore del dispositivo per verificare le credenziali e la raggiungibilità.
- Verificare che l'utente in questione sia un utente AXL (Administrative XML Web Services) e che disponga delle autorizzazioni di accesso all'API AXL standard.

Il dispositivo non viene visualizzato nell'elenco dei dispositivi da collegare

In Device Connector sono disponibili due opzioni per importare i dispositivi in un collegamento successivo:

- È possibile utilizzare un file con valori delimitati da virgole (CSV).
- È possibile importare i dispositivi da CUCM.

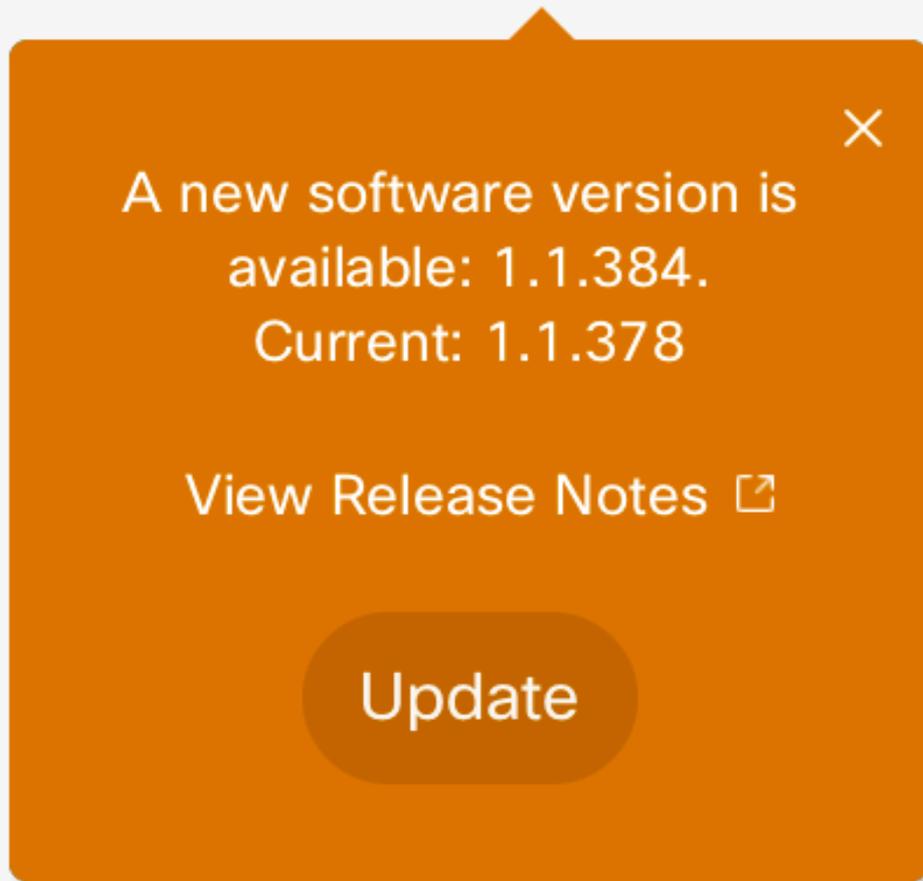
Quando si utilizza un file CSV per importare i dispositivi nel connettore di dispositivo, il file deve avere un formato specifico.

Il file può essere scaricato da TMS o creato manualmente, è possibile trovare le istruzioni e il formato delineati nel documento: [Webex Edge for Devices](#).

Quando si usa CUCM, il connettore del dispositivo interroga il database CUCM alla ricerca di dispositivi di telepresenza, in base agli identificatori del dispositivo:

- Assicurarsi che venga utilizzata la versione più recente del connettore del dispositivo. Quando vengono rilasciate nuove periferiche di telepresenza, il connettore del dispositivo viene aggiornato con il corrispondente identificativo del dispositivo.
- Verificare che il dispositivo sia stato creato correttamente su CUCM e che corrisponda alla versione hardware del dispositivo.
- Verificare che il dispositivo sia supportato per questa funzione e che si trovi in una versione software supportata, è possibile trovare i dispositivi supportati e le versioni richieste nel documento: [Webex Edge for Devices](#).

Quando si esegue una versione non aggiornata, viene visualizzato un popup in-app:



Popup Aggiornamento in-app

Per eseguire l'aggiornamento manualmente, è possibile eseguire gli stessi passaggi di un'installazione iniziale.

Dalla Vista dell'hub di controllo, selezionare Gestione > Dispositivi e fare clic su Risorse. Scorrere fino a Strumenti, fare clic su Scarica, quindi scegliere Scarica per Mac o Scarica per Windows, a seconda della piattaforma in uso.

Per ulteriori informazioni sull'installazione, consultare le [istruzioni di installazione di Webex Device Connector](#).

Dispositivi bloccati in stato collegamento in sospeso

Quando si preme il pulsante di collegamento, il connettore del dispositivo esegue alcune

operazioni. Parte di questo consiste nel fornire al dispositivo le istruzioni per stabilire una connessione con i server cloud e il collegamento. Un dispositivo che si trova in stato Collegamento in sospenso per un periodo di tempo prolungato indica che il dispositivo ha ricevuto l'istruzione di effettuare il collegamento ma ha problemi a eseguire questa operazione.

- Verificare che il dispositivo disponga di connettività Internet e raggiungibilità ai server cloud.
- Verificare che nel dispositivo sia configurato un server DNS in grado di risolvere le query pubbliche.
- Per installare i modelli di dispositivi meno recenti è necessario disporre di una chiave di opzione Encryption.
- Per un dispositivo registrato in CUCM e importato in Device Connector tramite CUCM, assicurarsi che la relativa modalità di provisioning sia impostata su CUCM, in quanto Device Connector esegue il push delle modifiche di configurazione al dispositivo necessario per il collegamento tramite CUCM. Se il dispositivo non è stato correttamente predisposto, questo processo non riesce.

I requisiti di rete Webex sono disponibili qui: [Requisiti di rete per i servizi Webex.](#)

Informazioni correlate

- [Supporto tecnico Cisco e download](#)

Informazioni su questa traduzione

Cisco ha tradotto questo documento utilizzando una combinazione di tecnologie automatiche e umane per offrire ai nostri utenti in tutto il mondo contenuti di supporto nella propria lingua. Si noti che anche la migliore traduzione automatica non sarà mai accurata come quella fornita da un traduttore professionista. Cisco Systems, Inc. non si assume alcuna responsabilità per l'accuratezza di queste traduzioni e consiglia di consultare sempre il documento originale in inglese (disponibile al link fornito).